SECRETARIA DE ESTADO
DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR

www.proconrj.gov.br

1 - Quem é Consumidor?

"Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" (Art. 2° do Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Crianças e adolescentes também são consumidores, bastando que o atendimento de suas demandas ocorram com o acompanhamento de um responsável.

2 - Quem é Fornecedor?

"Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desempenha atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviço" (Art. 3°, do CDC).

3 - Produtos e Serviços

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) trata os bens como produtos (qualquer bem móvel ou imóvel; material ou imaterial) ou serviços (qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária).

4 - O que são e como funcionam os programas de milhagens

São programas de relacionamento das companhias aéreas em que o participante acumula milhas (pontos ou créditos) cada vez que viaja em um voo dessas empresas ou adquire produtos e serviços de lojas parceiras.

Cada vez mais frequente, os cartões de crédito oferecem a opção de um programa de acúmulo de créditos na forma de pontos ou milhas creditados de acordo com seus gastos.

Para usar os créditos do seu cartão a fim de emitir passagens, é necessário transferir esses créditos para uma conta e um programa de fidelidade de uma companhia aérea com a qual o seu cartão tenha acordo.

O primeiro passo para transferir milhas do cartão é se inscrever no programa de fidelidade aérea só permitido ao titular do cartão de crédito. A transferência pode ser de graça ou por meio de cobrança de taxa, e o cartão poderá impor um número mínimo de créditos para permitir a transferência. Vale lembrar que nem todo cartão de crédito acumula milhas.

5 - Cartão de Crédito e Programa de Milhagem

Além das próprias empresas aéreas, diversas operadoras de cartão de crédito também têm seus programas de fidelidade, que funcionam de forma semelhante. Quanto mais você usa o cartão, mais pontos acumula. Uma determinada quantidade de pontos lhe dá direito de trocar por produtos e serviços.

A estratégia de fidelização está se popularizando com os programas de coalizão, que permitem acumular pontos, resgatar prêmios em diferentes parceiros, sem precisar gastar tanto nos cartões de crédito. Os programas integram em um único cartão e em uma única moeda a fidelização de diversos varejistas, um de cada segmento: supermercados, farmácia, posto de combustível, livraria, entre outros.

6 - Inscrição nos Programas de Milhagens

É necessário fazer um cadastro no site da companhia aérea que desejar. Na maioria dos casos, um número de inscrição/usuário é gerado no fim do registro. Esse número representa a "conta corrente" em que são depositadas as milhas. É preciso apresentar esse número sempre que reservar um voo ou fizer check-in para que as milhas sejam computadas. A conta pode ser acompanhada pelo mesmo site de inscrição.

O consumidor cadastrado em programa de fidelidade deve monitorar as milhagens acumuladas, já que denúncias demonstram possíveis fraudes no sistema de acesso ao benefício. Problemas, por exemplo, como perda de pontos de milhagem, no programa de fidelidade, por emissão indevida de passagens em nome de terceiros. Em função disso, a empresa à qual se está cadastrado é responsável pela segurança do sistema ao disponibilizar o serviço pela internet.

O consumidor tem que estar atento à validade e eficácia da senha fornecida para acesso ao seu saldo de milhas. Muitas vezes o site do programa rejeita e aponta como senha inválida.

O impedimento de acesso poderá resultar em perda de prazo e validade das milhas.

Os programas de milhagem têm regulamento próprio, e as empresas muitas vezes mudam sem avisar previamente ao cliente. Mas elas são obrigadas a fornecer todas as informações, até porque qualquer alteração com prejuízo ao consumidor pode gerar questionamento judicial

"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços" (Art. 14, do CDC).

No caso de vulnerabilidade no sistema ou de fraude - como invasão do site e acesso a dados do cliente -, a responsabilidade é da empresa. Em função disso, é importante documentar-se com extratos e comprovantes de saques indevidos das milhas.

7 - Validade dos Créditos

A validade dos créditos acumulados depende do programa escolhido, podendo valer apenas por dois anos ou então nunca vencer enquanto o consumidor mantiver o cartão e estiver pagando a taxa anual administrativa. Portanto, caso se queira cancelar o cartão, ainda com créditos acumulados, convém utilizá-los antes.

8 - Programas de Milhagens Nacionais

Programa 1

Oferece acúmulo de pontos, valendo também para as companhias aéreas parceiras. Num voo de tarifa básica, o programa contempla com 1.000 pontos os clientes que voam na classe econômica pelo Brasil e América do Sul. Com 10.000 pontos é possível resgatar um trecho dentro da América do Sul em classe econômica, sem limitação de assentos e datas.

Programa 2

Ao voar, o consumidor pode fazer a inscrição no programa e acumular milhas, valendo também para compras on-line e serviços de empresas parceiras. O total creditado por voo depende da distância percorrida na viagem e da tarifa adquirida - escalas não são consideradas. A empresa oferece no site o simulador de acúmulo de milhas, que podem ser convertidas em bilhetes para destinos nacionais ou no Caribe, e em passagens aéreas de companhias parceiras. Para viajar por trecho no Brasil e na América do Sul são necessárias 10.000 milhas em ordem crescente proporcional a outros destinos; todos os valores se referem à classe econômica.

Programa 3

Cada trecho doméstico rende 1.000 pontos, que valem por dois anos. Deve-se consultar a regra da tarifa adquirida quando da compra do ticket, pois alguns não acumulam pontos; oferecem como opção o resgate passagens/prêmios válidos para voos nacionais. Para trechos grátis são necessários 10.000 pontos. Acumula-se pontos e não créditos.

9 - Programas de Milhagens Internacionais

Para verificar os programas de milhagens, o consumidor deve consultar os sites das companhias internacionais que não são parceiras das empresas nacionais (de forma integral ou apenas por trechos).

Programa 1

O itinerário escolhido determinará o prêmio, ou seja, o cliente acumula 100% das milhas percorridas. Há bonificação para quem viaja de primeira classe ou de executiva. Como opção de resgate, além de passagens-prêmio, pode-se reverter milhas em pacotes personalizados de férias, upgrade de assento ou até associar-se ao Admirals Club, que dá acesso aos lounges no mundo todo.

Programa 2

O número de milhas acumuladas em cada voo corresponde ao número real de milhas voadas. Dependendo do nível de conforto escolhido para a viagem, pode render ainda mais benefícios. Tem como opção de resgate bilhetes-prêmio e upgrades de assento.

Programa 3

O número de milhas depende da distância percorrida e da tarifa paga. Dependendo do nível de conforto escolhido para a viagem, pode-se acumular de 50% a 100%. Além de passagens e upgrade de assento, mantém parceria com hotéis e empresa de locação de automóvel. De acordo com a classe e o destino, poderá acumular mais milhas.

É importante lembrar que o acúmulo de milhas, ou pontos que viram milhas para viagem ou produtos e serviços, são artifícios promocionais das empresas. Portanto, as condições de participação podem variar de empresa para empresa.

10 - Dicas úteis para utilizar bem suas milhas

Filie-se aos programas das companhias aéreas que operam nos trechos para os quais gostaria de viajar.

Agrupe seus pontos em uma única companhia aérea.

Programe-se para fazer viagens mais longas com as milhas. Às vezes, uma passagem para o Rio de Janeiro demanda o mesmo número de pontos que uma para Belém do Pará, por exemplo.

Antes da viagem, leia o contrato e informe-se sobre as condições do período em que pretende utilizar as milhas.

Se pretende viajar em um feriado ou nas férias escolares, emita sua passagem com bastante antecedência.

Fique atento às promoções. É possível conseguir passagens para destinos interessantes usando poucas milhas.

Verifique sempre o seu extrato de pontos para saber em que data eles vão expirar e se as milhas foram creditadas ou descontadas corretamente.

Os programas de fidelidade devem ser usados com cuidado; as informações prestadas pelas empresas devem ser claras, incluindo as alterações no programa e propagandas em relação à troca de pontos. Além dos sites, deve ser disponibilizado Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC.

11 - Atenção aos seus direitos!

Em caso de dificuldades para remarcar a passagem, restrição de data e horário, erro na computação dos pontos ou milhas ou descumprimento de oferta, o Procon-RJ aconselha que se procure a empresa para uma solução amigável. É importante fazer a reclamação por escrito e solicitar protocolo. A resposta deve ser dada entre cinco e dez dias. Se não conseguir resolver, poderá se dirigir aos postos da ANAC e do Procon-RJ. Outro caminho é procurar os Juizados Especiais.

Na hipótese de cancelamentos e atrasos de voos, fica garantido o acesso à informação sobre os motivos e previsão de decolagem. Depois de uma hora de atraso ou cancelamento, além do direito a reembolso e endosso de passagem, a empresa deve fornecer acesso à comunicação por telefone ou internet. Após duas horas, a companhia tem de disponibilizar alimentação; e passadas quatro horas a empresa é obrigada a reacomodar o passageiro em outro voo, no horário de conveniência dele, e em alguns casos oferecer hospedagem.

No caso de desaparecimento de bagagem, o consumidor deve registrar reclamação na empresa, que, por sua vez, terá de enviá-la ao endereço indicado pelo passageiro assim que a bagagem aparecer. Se não for encontrada, o passageiro deve ser ressarcido.

A venda de passagens acima da capacidade da aeronave (overbooking) é proibida.

O seguro-viagem garante assistência médica e odontológica, além de outros serviços adicionais. A saber: suporte jurídico, indenização por extravio de bagagem, auxilio em caso de perda de documentos, reembolso por atrasos ou cancelamento de

voos. Contrate antes de embarcar.

Os programas de milhagens são objeto de relações privadas; submetem-se à fiscalização pelo poder público.

13 Telefones úteis

Disque PROCON-RJ
Tel: 151
Horário de Atendimento
De 2ª a 6ª: Das 7h às 19h

Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC
Tel: 0800 725 4445

Aeroportos
Santos Dumont
Tel: Geral/PABX: 3814-7070

Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim
Tel: Geral/PABX: 3398-5050

Polícia Federal
Tel: 194

TurisRio
Tel: 2333-1016 ou   2334-6153

Infraero
Galeão
Tel: 3398-4526

PROCONRJ

GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

SOMANDO FORÇAS

SECRETARIA DE ESTADO
DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR

www.proconrj.gov.br